

# Eksamen

23. november 2017

HES2002

Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Helseservicefag

## Nynorsk

<b>Eksamensinformasjon</b>	
<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Kandidaten viser faglege kunnskapar, ferdigheiter og haldningar i arbeidet i samsvar med kompetansemåla i læreplanen for faget.</p> <p>Karakteren vert fastsett etter ei heilskapleg vurdering av arbeidet kandidaten utfører på eksamensdagen.</p> <p>Kandidaten skal grunngje og reflektere over det som vert lagt fram. Kva, korleis og kvifor.</p> <p>Kandidaten viser tverrfagleg forståing og ser heilskap og samanheng mellom teori og praksis.</p> <p>Kandidaten skal vere i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt i arbeidet.</p>

Du er tilsett i Helseservice A/S, Parkveien 14, 0630 Oslo

Det er 10 tilsette og du vel sjølv om du arbeider som:

- Helsesekretær på eit legekantor
- Tannhelsesekretær på eit tannlekantor
- Apotekteknikar på eit apotek

Beskriv kvar du arbeider.

Ved Helseservice A/S har de fokus på eit heilskapleg menneskesyn, der det viktige i god kommunikasjon og samhandling med pasientar, kundar og samarbeidspartnarar vert vektlagt.

## Oppgåve 1

Du sit i resepsjonen og observerer ein eldre, litt ustelt mann som har eit framoverbøygd, inneslutta kroppsspråk. Du tenker at han er veldig lei seg. Du forsøker å seie hei, men får ingen respons. Observasjonane din gjer deg uroleg og bekymra for mannen. Ut frå observasjonane dine og kunnskap om kommunikasjon vel du å starte ein samtale med han.

- a) Korleis ville du møtt mannen og kva vil du legge vekt på for å få ein god kommunikasjon og dialog? Utdjup og grunngje svaret ditt.

## Oppgåve 2

Nokre dagar seinare kjem dottera til denne mannen innom det og lurar på om du kan fortelje kva for medisinar og behandling faren hennar har fått. Ho fortel at faren er deprimert og ho er bekymra for han.

- a) Ta utgangspunkt i denne situasjonen og gjer greie for kva teieplikt og personvern vil innebere her.
- b) Som helsepersonell har du dokumentasjonsplikt. Drøft kvifor korrekt dokumentasjon er viktig for tryggleiken til pasienten.

## Oppgave 3

På Helseservice arbeider de tverrfagleg der du må samhandle tett med kollegaene dine for å gjere ein god jobb overfor pasientar og kundar. Du er nyleg tilsett og har nokre forslag til endringar på arbeidsplassen. Berit Hansen har jobba på Helseservice AS i mange år. Ho er ei bestemt dame som ikkje likar endringar.

- a) Bruk kunnskapane dine i kommunikasjonsfaget og utdjup og grunngje kva du/de kan gjere for å skape gode gruppeprosessar og fellesskapskjensle på arbeidsplassen din.

## Oppgave 4

Du oppstår usemje mellom deg og ein kollega, og ei interessekonflikt oppstår. Du er engsteleg for at dette skal utvikle seg vidare.

- a) Beskriv konflikten.
- b) Drøft ulike måtar de kan løyse/handtere denne konflikten på.
- c) Kva konsekvensar kan uløyste konfliktar ha for arbeidsmiljøet?

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Kandidaten viser faglige kunnskaper, ferdigheter og holdninger i arbeidet i henhold til kompetansemålene i læreplanen for faget.</p> <p>Karakteren fastsettes etter en helhetlig vurdering av arbeidet kandidaten utfører på eksamensdagen.</p> <p>Kandidaten skal begrunne og reflektere over det som legges frem. Hva, hvordan og hvorfor.</p> <p>Kandidaten viser tverrfaglig forståelse og ser helhet og sammenheng mellom teori og praksis.</p> <p>Kandidaten skal være i stand til å arbeide raskt, nøyaktig og effektivt i arbeidet.</p>

Du er ansatt i Helseservice A/S, Parkveien 14, 0630 Oslo

Det er 10 ansatte og du velger selv om du arbeider som:

- Helsesekretær på et legekontor
- Tannhelsesekretær på et tannlegekontor
- Apotektekniker på et apotek

Beskriv hvor du jobber.

Ved Helseservice AS har dere fokus på et helhetlig menneskesyn der viktigheten av god kommunikasjon og samhandling med pasienter, kunder og samarbeidspartnere vektlegges.

## Oppgave 1

Du sitter i resepsjonen og observerer en eldre, litt ustelt mann som har et foroverbøyd, innesluttet kroppsspråk. Du tenker at han er veldig lei seg. Du forsøker å si hei, men får ingen respons. Dine observasjoner gjør deg urolig og bekymret for mannen. Ut fra dine observasjoner og kunnskaper om kommunikasjon velger du å starte en samtale med han.

- a) Hvordan ville du møtt mannen og hva vil du legge vekt på for å få en god kommunikasjon og dialog? Utdyp og begrunn svaret ditt.

## Oppgave 2

Noen dager senere kommer datteren til denne mannen innom deg og lurere på om du kan fortelle hvilke medisiner og behandling faren hennes har fått. Hun forteller at faren er deprimert og hun er bekymret for han.

- a) Ta utgangspunkt i denne situasjonen og gjør rede for hva taushetsplikt og personvern vil innebære her.
- b) Som helsepersonell har du dokumentasjonsplikt. Drøft hvorfor korrekt dokumentasjonen er viktig for pasientens trygghet.

### Oppgave 3

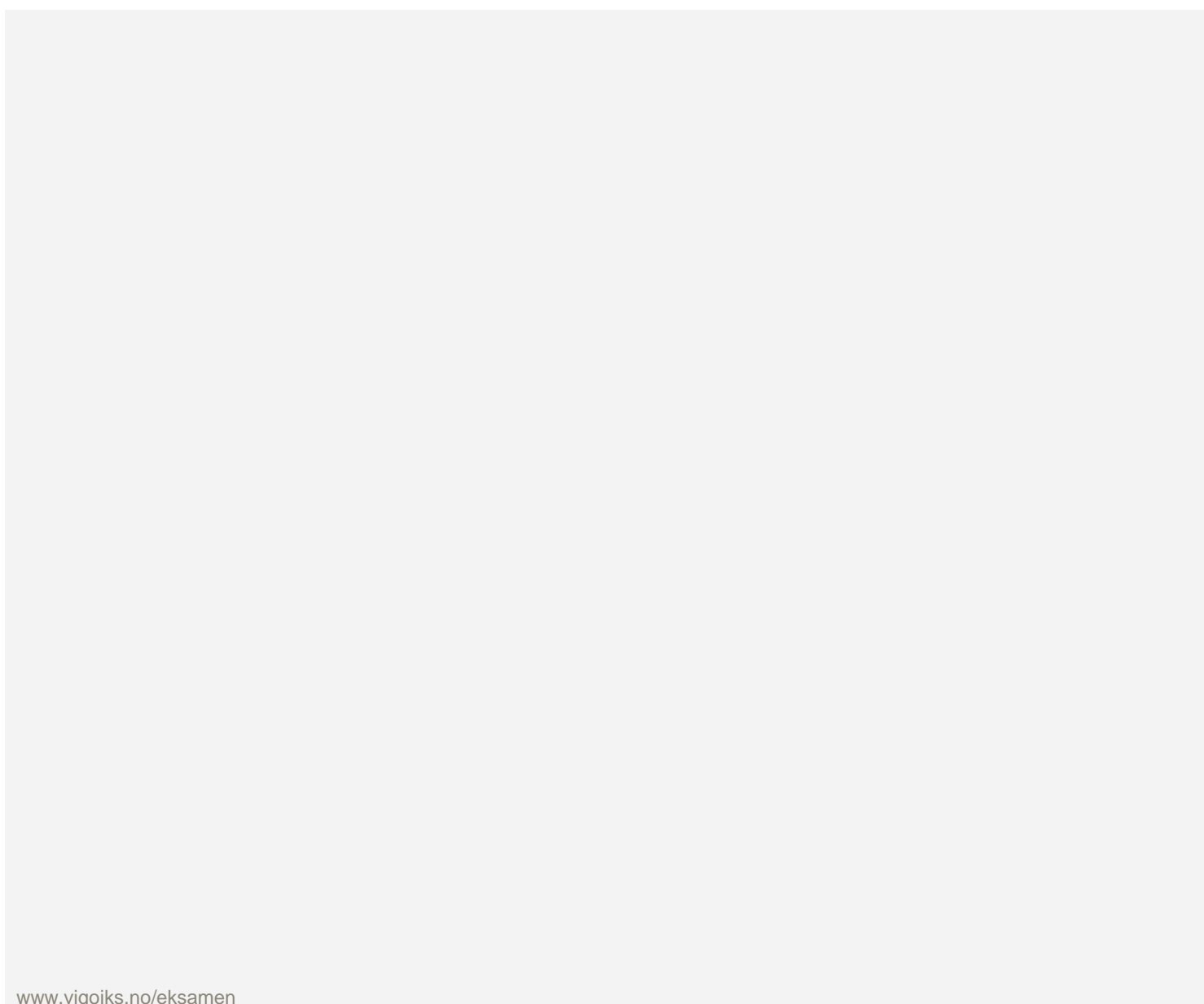
På Helseservice arbeider dere tverrfaglig der du må samhandle tett med dine kollegaer for å gjøre en god jobb overfor pasienter og kunder. Du er nyansatt og har noen forslag til endringer på arbeidsplassen. Berit Hansen har jobbet på Helseservice AS i mange år. Hun er en bestemt dame som ikke liker endringer.

- a) Bruk dine kunnskaper i kommunikasjonsfaget og utdyp og begrunn hva du/dere kan gjøre for å skape gode gruppeprosesser og fellesskapsfølelse på arbeidsplassen din.

### Oppgave 4

Det oppstår en uenighet mellom deg og en kollega, og en interessekonflikt oppstår. Du er engstelig for at dette skal utvikle seg videre.

- a) Beskriv konflikten
- b) Drøft ulike måter dere kan løse /håndtere denne konflikten på.
- c) Hvilke konsekvenser kan uløste konflikter ha for arbeidsmiljøet?



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)